

5 EN RÉSUMÉ, SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE, QUE POUVEZ-VOUS FAIRE ?



- Vous pouvez demander à rencontrer le cadre de santé du service et/ou le médecin référent, afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à vos difficultés.

- Vous pouvez adresser un courrier de réclamation à : **L'Hôpital Nord Ouest Villefranche - Direction de la Qualité et de la relation avec les Usagers, plateau d'OUILLY, BP 80436, 69655 Villefranche-sur-Saône Cedex**

ou envoyer un mail à : qualite@hopitalnordouest.fr / abiyong@hopitalnordouest.fr

ou encore téléphoner au : **04 74 09 24 41** (ligne directe de Madame BIYONG chargée des relations usagers)

- Vous pouvez également demander à rencontrer un **médiateur** dans le cadre de la CDU par courrier ou par mail (aux adresses indiquées ci-dessus). Pour information, la médiation repose sur la confidentialité des échanges, la neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs.

LES REPRESENTANTS DES USAGERS À L'HÔPITAL NORD-OUEST

1 QUI SONT-ILS ?

Le Représentant des Usagers est un bénévole, désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour vous représenter. Il est membre d'une association qui a reçu un agrément santé par le Ministère des solidarités et de la Santé.

Le Représentant des Usagers à la Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers. Il est le «porte-parole» des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

A l'Hôpital Nord Ouest Villefranche, il y a 5 représentants des Usagers :

- Daniel VIVES, président de la CDU
- Lisette LOPEZ
- Georges KEUSSEYAN
- Roger WAGNER
- Olivier BONNET



2 OÙ ET QUAND RENCONTRER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Vous pouvez les contacter et prendre rendez-vous en écrivant à commissiondesusagers-villefranche@lhopitalnordouest.fr.

LE CAFÉ des usagers

À VOTRE ÉCOUTE

Une fois par trimestre, les Représentants des Usagers seront présents à l'Espace Patients-Visiteurs dans le cadre du Café des Usagers, afin de sensibiliser patients et agents aux droits des usagers autour d'une café ou d'un thé. Ce moment de convivialité, sera complété par la présentation d'une association au sein de laquelle les Représentants des Usagers sont bénévoles.

Planning 2019 des Café des Usagers (Espace Patients-Visiteurs hôpital Nord-Ouest Villefranche) :

- **Mardi 26/03/2019** : Association des personnes amputées (M Vivès)
- **Mardi 25/06/2019** : Le droit de mourir dans la dignité (Mme Lopez)
- **Lundi 23/09/2019** : Vivre sans alcool (M Janique)
- **Jeudi 03/12/2019** : UFC que Choisir (M Keusseyan)

- ALIX
- **lundi 25/03/19 et lundi 09/12/2019**
- RESIDENCE PIERRE DE BEAUJEU
- **Mercredi 26/06 et Mercredi 25/09**

• JOURNÉE EUROPÉENNE DES DROITS DES PATIENTS (MAI – JUIN 2019)

Pour plus d'informations sur les événements organisés par la Direction de la Qualité et de la Relation avec les Usagers, suivez-nous sur les réseaux sociaux et surveillez les affiches dans l'établissement !

3 QU'EST-CE QUE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ?

C'est une instance réglementaire présente dans tous les établissements de santé publics et privés.

4 QUEL EST SON RÔLE ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle veille au respect des droits des patients, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients. Pour ce faire, l'ensemble des réclamations adressées à la Direction de la Qualité et de la Relation avec les Usagers ainsi que les réponses apportées sont mises à la disposition des membres de la commission.

Les observations de cette Commission sont enregistrées par la Direction de la Qualité qui se charge ensuite de la mise en œuvre des éventuelles actions correctives.

Les résultats de ces actions sont ensuite rapportés à la CDU afin de mesurer le chemin accompli.

